

MARILUCI ZANELA

MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA
DO CENTRO DE ESTUDOS DO MAR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
PARANÁ

Projeto técnico apresentado como requisito à
obtenção do grau de Especialista, pelo Curso de
Pós-Graduação em Gestão da Qualidade e
Produtividade, Centro de Pesquisa e Pós-
Graduação em Administração, Setor de Ciências
Sociais Aplicadas, Universidade Federal do
Paraná.

Orientador: Prof. Dr. João Carlos da Cunha

CURITIBA
2004

AGRADECIMENTOS

Durante a elaboração deste projeto tive a oportunidade de conhecer e conversar com diversas pessoas com as quais gostaria de prestar meus agradecimentos:

Ao Prof. Dr. João Carlos da Cunha pelo privilégio de ter sua orientação e pela concessão da Bolsa de Estudos.

A Suzana L.S. Pierri Cardoso pela orientação, apoio e incentivo durante o curso.

A todos os professores do Curso de Gestão da Qualidade que compartilhando seu conhecimento técnico científico contribuíram para minha formação profissional.

A Diretora do Sistema de Bibliotecas Ligia Eliana Setenareski por incentivar a realização deste trabalho na Instituição.

Aos colegas do Centro de Estudos do Mar que diretamente contribuíram para o desenvolvimento deste trabalho.

A minha família por acreditar e torcer pelo meu sucesso, em especial a Madalena Lúcia Poletto e ao Pedro Sartori pelo carinho, apoio e incentivo.

Ao Patrik Millo Marcomini pela paciência (às vezes nem tanta), e pelo imenso carinho e amor que indiretamente se espelhou neste trabalho.

"Quando você está voltado para o Cliente, seu negócio também é oferecer serviços a este cliente, além do produto propriamente dito"

Jan Carlzon

SUMÁRIO

LISTAS DE TABELAS	vi
RESUMO	vii
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 OBJETIVO GERAL.....	2
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.3 METODOLOGIA	3
2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	4
2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS	4
2.2 GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS	6
2.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA	7
3 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPR	10
3.1 MISSÃO DO SIBI/UFPR	10
3.2 BIBLIOTECA DO CENTRO DE ESTUDOS DO MAR	10
3.2.1 Acervo	11
3.2.2 Recursos Humanos e Horário de Atendimento	11
3.2.3 Serviços e Produtos oferecidos pela Biblioteca do CEM	12
3.2.4 Instalações Físicas	12
3.2.5 Recursos Tecnológicos	12
3.2.6 Usuários Cadastrados na Biblioteca do CEM	13
3.2.7 Representação do Serviço de Referência por meio de um Diagrama de Causa e Efeito	13
4 DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM	14
5 ANÁLISE DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS UTILIZANDO O DIAGRAMA DE PARETO	27
6 PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM: 5W1H	29
7 CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS	37
ANEXO	39

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO.....	14
TABELA 2 – FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA.....	15
TABELA 3 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM.....	15
TABELA 4 – SERVIÇO OFERECIDO – ATENDIMENTO.....	16
TABELA 5 – SERVIÇO OFERECIDO: FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES DESEJADAS E CORRETAS	16
TABELA 6 - SERVIÇO OFERECIDO – RÁPIDA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS	17
TABELA 7 – SERVIÇO OFERECIDO – FACILIDADE DE CONTATO	17
TABELA 8 – SERVIÇO OFERECIDO – ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA IMEDIATA AO USUÁRIO	18
TABELA 9 – SERVIÇO OFERECIDO – TREINAMENTO SOBRE COMO USAR OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	18
TABELA 10 – SERVIÇO OFERECIDO – FACILIDADES DE ACESSO A OUTRAS BIBLIOTECAS DA UFPR	19
TABELA 11 – SERVIÇO OFERECIDO – FONTES DE REFERÊNCIAS	19
TABELA 12 – SERVIÇO OFERECIDO – FACILIDADE DE ACESSO AO ACERVO	20
TABELA 13 – SERVIÇO OFERECIDO – NORMAS E REGULAMENTOS	20
TABELA 14 – SERVIÇO OFERECIDO – INSTALAÇÕES FÍSICAS E AMBIENTES	21
TABELA 15 – SERVIÇO OFERECIDO – EMPRÉSTIMO INFORMATIZADO..	21
TABELA 16 – SERVIÇO OFERECIDO – ACERVO ADEQUADO ÀS NECESSIDADES DO CURSO	22
TABELA 17 – SERVIÇO OFERECIDO – ORGANIZAÇÃO DO ACERVO NAS ESTANTES	22
TABELA 18 – SERVIÇO OFERECIDO – HORÁRIO DE ATENDIMENTO.....	23
TABELA 19 – FREQUÊNCIA DE INDICADORES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM	25
TABELA 20 – SUGESTÕES PARA MELHORAR OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CEM	26
TABELA 21 – PLANILHA DE DADOS PARA O DIAGRAMA DE PARETO.....	27

RESUMO

Considerando que um “serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos usuários” (CAMPOS,V.F, 1992), o propósito deste trabalho é apresentar melhorias nos serviços oferecidos pela Biblioteca do Centro de Estudos do Mar da Universidade Federal do Paraná. Inicialmente aborda-se a questão da qualidade em serviços, especialmente os serviços oferecidos na Biblioteca, como o serviço de referência, as instalações físicas, recursos entre outros, onde são incluídos pesquisa documental e teórico-empírica.

Discute-se o nível de satisfação dos serviços oferecidos pela biblioteca sob a ótica do usuário, permitindo a administração, analisar os problemas encontrados e propor medidas visando a melhoria da qualidade dos serviços. Para tanto foram utilizadas as ferramentas da qualidade: Análise de Pareto, Diagrama de causa e efeito e o Plano de Ação 5W1H.

A gestão da qualidade nos serviços da biblioteca passa por mudanças e adaptações em todos os seus processos na busca por maior efetividade. Depara-se com a necessidade de melhorias e ou criação de novos serviços, principalmente quanto aos recursos tecnológicos, além da adequação e treinamento especializado para os colaboradores, essenciais nesta nova gestão. Para que a gestão de serviços em bibliotecas tenha sucesso, qualidade e reconhecimento, é preciso fixar-se no usuário, nas suas necessidades e expectativas.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias – Administração, Bibliotecas universitárias – Serviços de informação, Gestão da qualidade total.

1 INTRODUÇÃO

“A universidade é um canteiro de obras aberto a todos os trabalhadores e consciente de que o mundo vai além dos limites de seu campus. A universidade pode e deve construir uma sociedade organizada e justa” (MEZOMO, J.C., 1994).

Segundo Cristovam Buarque a Universidade que necessitamos é aquela capaz de dar sentido e propriedade ao seu trabalho e à sua própria organização e de viver sua missão. E para que isso ocorra, faz-se necessário que, dentre outras, ela seja comprometida com a Qualidade.

A biblioteca dá respostas, atende a expectativas e necessidades e, como parte integrante da universidade, participa do processo educativo, exerce um papel ativo. Uma das funções da biblioteca universitária é ajudar o usuário a querer e a buscar a informação para seu desenvolvimento integral. (CARVALHO, A.O., 1976, p.127).

As bibliotecas universitárias são responsáveis pela infra-estrutura da formação de massa crítica na instituição, devem proporcionar qualidade, produtividade e competitividade, tão desejada pelos profissionais e usuários da informação. Para atender às necessidades de seus usuários, a biblioteca precisa estar preparada administrativa e tecnicamente, ter sua missão, propósitos e objetivos bem definidos, dispor de acervo bibliográfico, contar com pessoal capacitado e em número suficiente, dispor de equipamentos e materiais necessários para oferecer produtos e serviços de qualidade. (RAMOS, M.E.M., 1999, p. 13).

As inovações tecnológicas mudaram os padrões tradicionais das bibliotecas e dos profissionais que trabalham com a informação, a crescente importância dada a informação faz com que os usuários deste serviço tornem-se cada vez mais exigente.

O serviço de referência, oferecidos pelas bibliotecas é um serviço de informação pontual, refere-se a interação da informação com o usuário, a negociação. FIGUEIREDO, N.M. (1984, p. 57), define este serviço como as

maneiras pelas quais a informação é “embalada e distribuída”, estratégias de buscas e a qualidade das informações oferecidas aos usuários.

As ferramentas da qualidade proporcionam mudanças significativas nos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Se elas não forem preparadas, mediante as ferramentas que se oferecem para a melhoria de seus serviços, não estarão habilitadas para enfrentar a competitividade que ora se apresenta.(RAMOS, M.E.M., 1999, p. 11).

Para implantar a filosofia da qualidade nas bibliotecas, deve-se adotar atitudes de rapidez no atendimento do usuário, disponibilizando acesso às informações necessárias em menor tempo possível, por meio dos recursos existentes na biblioteca.

Deste modo, pretende-se com este trabalho contribuir para o estabelecimento de uma filosofia da qualidade nos serviços oferecidos pela Biblioteca do Centro de Estudos do Mar (CEM), da Universidade Federal do Paraná (UFPR), enfatizando as expectativas e necessidades dos usuários.

1.1 OBJETIVO GERAL

Promover melhorias na qualidade do serviço de referência oferecido pela Biblioteca do Centro de Estudos do Mar da UFPR, visando à satisfação dos usuários.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar os serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM.
- b) Conhecer o nível de satisfação dos usuários, com relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca.
- c) Descrever o processo de referência oferecido pela biblioteca.
- d) Descrever as instalações físicas e os recursos humanos e tecnológicos da biblioteca.

e) Analisar os problemas encontrados buscando identificar suas características e causas.

f) Propor medidas visando a melhoria da qualidade dos serviços.

1.3 METODOLOGIA

O universo desta pesquisa foi constituído da Biblioteca do CEM, composto dos seguintes usuários: professores, coordenadores, chefe de departamento, técnicos administrativos, alunos de graduação, alunos de pós-graduação e outros.

A amostra foi fixada em 100% deste universo, permitindo a caracterização da população.

Os serviços oferecidos pela biblioteca, bem como as instalações físicas e recursos, foram relatados conforme observação e pesquisa documental em relatórios da Biblioteca.

O nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços oferecidos pela biblioteca foi verificado através de um questionário elaborado com questões objetivas. Cada usuário recebeu em mãos o questionário acompanhado de carta de apresentação (ANEXO), contendo objetivos da pesquisa e recebidos durante aproximadamente 10 dias.

O processo de serviço de referência oferecido pela biblioteca foi ilustrado através de um diagrama de causa e efeito.

A análise dos problemas será feita utilizando a Análise de Pareto.

Para propor melhorias da qualidade dos serviços oferecidos será utilizada a ferramenta 5W1H.

2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 QUALIDADE EM SERVIÇOS

Segundo BUTTERWICK, N.B. (1993), a Gestão da Qualidade Total (GQT) começa com a identificação dos clientes internos e externos, realça a necessidade de processos sem erros, e indica que a GQT é um processo contínuo.

Deve ser construída no dia-a-dia da universidade por todas as pessoas direta ou indiretamente envolvidas no processo educacional. Tais pessoas devem ser educadas para a melhoria contínua, para solução de problemas, para o trabalho em equipe, para a comunicação, para o uso das ferramentas estatísticas, para o planejamento e para a monitoração dos processos, visando à garantia dos resultados.

A qualidade deve ser vista e entendida sob vários enfoques:

- 1 A adequação do serviço/ produto à missão da organização;
- 2 O custo que deve ser controlado e reduzido;
- 3 O atendimento ao cliente, que deve ser compatível com suas expectativas.
- 4 A segurança
- 5 A ética, que supõe transparência nas relações entre fornecedor e cliente.

A qualidade é um objetivo ético, econômico e social que a universidade deve buscar com todo empenho.

A qualidade hoje é a redescoberta dos valores fundamentais da ordenação social e do convívio entre as pessoas, as que produzem ou servem e as que consomem ou são servidas. É um chamado à responsabilidade, a fim de que o mundo seja e se torne mais habitável (MEZOMO, J.C., 1994).

Uma organização educacional só produzirá qualidade se:

- Tiver uma filosofia da qualidade explícita;
- Conhecer efetivamente as necessidades de sua clientela, comprometendo-se em atendê-la;
- Tiver uma definição clara de sua missão e treinar as pessoas para cumpri-la;

- Dispuser de uma estrutura (recursos) adequada às ações que deve executar;
- Tiver processos devidamente identificados, gerenciados e estáveis;
- Fizer a avaliação permanente de seus resultados, que, para tanto, devem ser efetivamente conhecidos (medição de desempenho);

As organizações de serviços estão exigindo um novo estilo de gestão: a gestão pela melhoria da qualidade, com enfoque no atendimento aos clientes, no conhecimento da concorrência e na redução dos custos (OLIVEIRA, J.F., 2002).

É por isso também que já não basta melhorar os serviços, é preciso ouvir o cliente, conhecer a concorrência e ampliar os horizontes de trabalho, produzindo melhor a partir dos pontos fortes da organização e das oportunidades do mercado.

O cliente possui expectativas sobre o serviço, mas não constituem sequer necessidades, que podem vir a ser previsíveis.

Estas expectativas estão relacionadas com: desempenho, atendimento e custo. O fator desempenho é a razão.

A qualidade de um serviço tem a ver com a razão de ser do serviço em si, o atendimento são os aspectos referentes ao ato da prestação do serviço e não apenas à sua razão de ser, e o custo é quanto você irá pagar pelo serviço (LOBOS, J., 1993, p. 14).

Serviço é tudo o que a empresa deve fazer para satisfazer o cliente, no caso das bibliotecas o “bem” seria o material bibliográfico; o “serviço” seria o atendimento aos usuários; e o “produto” seria à soma dos dois fatores. A literatura apresenta algumas diferenças entre “bens” e “serviços”, conforme pode-se verificar no quadro a seguir:

QUADRO 1 – DIFERENÇAS ENTRE BENS E SERVIÇOS

Bens	Serviços	Comentários
Tangíveis	Intangíveis	Uma amostra do serviço não pode ser enviada com antecedência ao cliente, para aprovação; nem o seu valor é necessariamente proporcional aos custos de produção. A qualidade do serviço é uma questão subjetiva.
Armazenáveis	Perecíveis	O serviço é prestado usualmente no local em que o cliente se encontra, e por pessoas que pouco ou nada tiveram a ver com sua concepção original e são supervisionadas à distância.
Transportáveis	Instantâneos	Um serviço na sua versão final, é produzido no mesmo instante em que é fornecido ao cliente. Fornecedores dos serviços (É que) são transportáveis.
Compra imediata, possível uso posterior	Compra imediata, uso imediato	Não há como pedir a terceiros para repassarem um serviço já prestado, ou mesmo chamá-los de volta, para reparos.
Impessoal	Pessoal	Salvo em caso de automatização total, serviços possuem um componente social determinante. E quanto maior o número de fornecedores do serviço com que o cliente interagir, maior o risco deste não ficar satisfeito.

FONTE: LOBOS, J. (1993). **Encantando o cliente**: externo e interno. 8. Ed. São Paulo. p. 22.

2.2 GESTÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS

O termo serviço “é um ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada, ou em nome do destinatário do serviço (LOVELOCK ; WRIGHT, 2001)”.

Os serviços possuem três características básicas: intangibilidade, simultaneidade (entre produção e consumo) e participação do cliente/usuário (SANTOS, L.C., 2000).

A participação do usuário no processo de produção do serviço faz ressaltar a importância da gestão dos serviços (SANTOS, L.C., 2003, p. 86).

A melhoria da qualidade em serviços só é possível com o profundo entendimento do processo. Pois ele é o determinante entre o usuário e a organização (LOVELOCK, E.H., 1995).

Assim, na gestão de serviços em bibliotecas, é fundamental e necessária uma nova concepção de prestação de serviços, fazendo uso das tecnologias de informação e comunicação e focando os usuários, identificando a demanda de informações específicas de cada segmento.

É importante saber quem são os usuários, quais são suas necessidades, promover uma interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase as solicitações de serviço, as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário.

Com o uso da internet, surge a necessidade de estar constantemente disponibilizando novos serviços, os quais atendam às necessidades dos usuários de forma eficaz. No entanto para que isso ocorra, são necessárias constantes avaliações dos serviços e dos usuários (SANTOS, L.C., 2003, p. 86).

Desta forma pode-se concluir que a melhoria da qualidade em serviços de informação ocorre a partir das atividades que são percebidas pelo usuário.

2.3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A finalidade do serviço de referência é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações.

Os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, têm melhores condições de aproveitarem o acervo de uma biblioteca, do que o fariam sem essa assistência. Esta maximização de recursos constitui o princípio do conceito de biblioteca, que é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem. Como afirma as Leis da Biblioteconomia, propostas por Ranganathan:

1. Os livros são para usar;
2. A cada leitor o seu livro;
3. A cada livro o seu leitor;
4. Poupe o tempo do leitor;
5. A Biblioteca é um organismo em crescimento.

Substituindo-se livro por item (porque hoje não temos apenas livros como suporte básico) e leitor por usuário, as leis continuam tão atuais como na época de sua criação. Ranganathan refletiu o sentido que devemos dar a nossos serviços e a nossos instrumentos. (MEY, E.S.A. 1995).

O surgimento do catálogo em linhas de acesso público (OPAC), aumentou a facilidade de buscas, “agora é possível processar, armazenar, recuperar e comunicar informação em qualquer formato, sem interferência de fatores como distância, tempo ou volume”. (SILVA, E.L.; CUNHA, M.V., 2002, p. 77).

A essência do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.

A tecnologia é um catalisador de mudanças importantes para as bibliotecas, pois cria novas necessidades, como define BROWNING, citado por LEVACOV, M.

“bibliotecas sem paredes para livros sem páginas”. A autora ainda ressalta a vantagem das novas tecnologias às bibliotecas como sendo a possibilidade de automação dos serviços internos.

As redes permitem o compartilhamento e o uso otimizado de recursos, a tão desejadas comunicação e interação, lembrando que a tecnologia da Informação é um meio, não um fim, ela abre novas e maiores possibilidades para que melhores serviços, mais rápidos, mais personalizados, com maior valor agregado, sejam oferecidos aos nossos usuários. E usuários satisfeitos significam uma biblioteca institucionalmente mais forte, mais estável e sólida, útil socialmente. (MARCONDES, C.H., 1997).

A modernização das bibliotecas está diretamente ligada à automação de rotinas e serviços, agilizando assim o acesso à informação pelo usuário (CÔRTE, A. 1999, p. 242).

Nas bibliotecas da UFPR o processo de automação encontra-se em fase de implantação, provocando mudanças significativas nas rotinas dos serviços oferecidos pelas mesmas. A adoção de recursos tecnológicos, aliada a processos de gestão cooperativa e compartilhada, tem possibilitado as bibliotecas da UFPR expandir os serviços prestados aos usuários, como o convênio de cooperação e

participação no Catálogo Coletivo da Fundação Getúlio Vargas (BIBLIODATA / CALCO – FGV), do qual o Sistema de Biblioteca da UFPR participa desde 1989.

Em 2001 o SIBI/UFPR adquiriu o software VIRTUA, da empresa norteamericana VTLS Américas.

O VIRTUA ILS é um software integrado para a automação de bibliotecas, cobrindo as funções (Opac – On-line Public Access Catalogs), catalogação e controle de autoridades, circulação (empréstimo), periódicos, aquisição e controle orçamentário, estatísticas e relatórios, e administração do sistema. Possui ainda módulos para acesso via WEB (Chamelion iPortal), disseminação seletiva da informação, gerenciamento de thesaurus e geração de relatórios (CÔRTE,A. citado por RASERA,S.M.C.; BÁGGIO,T.B. 2004, p. 13).

O Opac Virtua permite o acesso por listas organizadas de índices (autores, assuntos, títulos, números de chamada, etc.), por números de controle (ISBN, ISSN), ou por palavras-chave com operadores booleanos e de proximidade. Além das categorias de busca fornecidas com a instalação, a biblioteca pode definir livremente suas próprias categorias, ou redefinir as existentes. O Opac Virtua suporta registros multimídia através do campo MARC 856, ou ainda a indexação e busca de documentos em texto completo (CÔRTE,A. citado por RASERA,S.M.C.; BÁGGIO,T.B. 2004, p. 13).

O subsistema de circulação permite o gerenciamento de empréstimos, devoluções, renovações, reservas, coleções didáticas (com busca por curso e professor), rechamadas, coleções fechadas (depósitos) e empréstimo entre bibliotecas. O status (emprestado, reservado, disponível, etc.) dos exemplares é exibido em tempo real no Opac. As políticas de empréstimo são extremamente flexíveis, configuradas em função do tipo de usuário, classe de material e localização (biblioteca setorial). O sistema gerencia automaticamente multas, alertas e bloqueios. As notificações (de atraso, disponibilidade de item reservado, lembretes pré-vencimento) podem ser impressas ou enviadas por correio eletrônico para o leitor. As facilidades opcionais de autogestão do leitor permitem ao leitor fazer ou cancelar reservas, renovar empréstimos, solicitar cópias, inscrever-se, gerenciar sua conta corrente, sem intervenção, mas sob o controle da biblioteca (CÔRTE,A. citado por RASERA,S.M.C.; BÁGGIO,T.B. 2004, p. 13).

O Virtua é um software exclusivo para automação de bibliotecas, interligado em redes, com todas as suas atividades integradas: controle patrimonial, circulação, pesquisa bibliográfica, importação e exportação de dados e geração de relatórios, facilitando o intercâmbio de registros bibliográficos, possui certificação ISO 9002, formato Usmarc, e a ISO 2709 – Documentation Format for Bibliographic Interchange on Magnetic Tape, (esta norma especifica os requisitos para o formato de intercâmbio de registros bibliográficos, possibilita a padronização entre registros), e o protocolo Z39.50, próprio para recuperação de

informação bibliográfica de computador para computador, possibilita a troca de mensagens entre um cliente e um servidor. ROSETTO, M., [1998].

Esse sistema é extremamente vantajoso para as bibliotecas que querem uma interface única para o usuário, a fim de realizar pesquisas no catálogo on-line local e em bases de dados referenciais e remotas. ROSETTO, M. [1998].

3 SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPR

O SIBI/UFPR é constituído por uma sede administrativa, a Biblioteca Central, treze bibliotecas universitárias e uma biblioteca de ensino médio. Das treze bibliotecas universitárias, nove estão localizadas nos campi de Curitiba e três estão localizados em outros municípios do estado do Paraná (Palotina, Paranaguá e Pontal do Paraná).

3.1 MISSÃO DO SIBI/UFPR

Oferecer para a comunidade universitária, e também para a comunidade em geral, controle e acesso adequado a informações em ciência e tecnologia reconhecidas como essencial para as atividades universitárias, de cunho acadêmico e administrativo, e para o pleno exercício da cidadania, mediante o fortalecimento do compromisso dos servidores com o SIBI, a UFPR e os usuários.

3.2 BIBLIOTECA DO CENTRO DE ESTUDOS DO MAR

A Biblioteca do CEM foi criada em 1982, tendo se originado em grande parte do acervo particular do falecido bioquímico Prof. Gilberto Vilela.

Atualmente faz parte do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná, está localizada na Avenida Beira Mar, s/n, em Pontal do Paraná.

É de livre acesso à consulta local e permite empréstimo dos materiais a todos os usuários cadastrados.

3.2.1 Acervo

O acervo da Biblioteca do CEM procura cobrir as áreas de Ciências do Mar, como: ecologia, biologia marinha, gerenciamento costeiro, ictiologia, educação ambiental, entre outras, tendo 2.381 exemplares de livros, sendo 2.114 títulos, 345 teses e dissertações, 239 títulos de periódicos, entre correntes e retrospectivos, 1.433 separatas, 578 slides, 18 vídeos e 22 CD-ROM.

Além desses materiais, a Biblioteca conta com o Portal da Informação da UFPR, (<http://www.portal.ufpr.br>) que combina as funções de um catálogo de acesso público de última geração com uma seleção de bases de dados e links em diversas áreas do conhecimento.

Dispõe também do Portal de Periódicos da CAPES, que oferece acesso aos textos completos de artigos de mais de 7.200 revistas internacionais, nacionais e estrangeiras, e a 80 bases de dados com resumos de documentos em todas as áreas do conhecimento. Inclui também uma seleção de importantes fontes de informação acadêmica com acesso gratuito na Internet.

O uso do Portal da Capes é livre e gratuito para os usuários das instituições participantes, como a UFPR, o acesso é feito a partir de qualquer terminal ligado à Internet localizado nas instituições ou por elas autorizado.

Todos os programas de pós-graduação, de pesquisa e de graduação do País ganham em qualidade, produtividade e competitividade com a utilização do Portal que está em permanente desenvolvimento.

3.2.2 Recursos Humanos e Horário de Atendimento

A biblioteca do CEM mantém-se aberta de segunda à sexta-feira, atendendo das 8:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 h., durante o período letivo e o período de férias.

Contando com pessoal especializado para o atendimento e organização do material: uma bibliotecária e um assistente administrativo.

3.2.3 Serviços e Produtos Oferecidos pela Biblioteca do CEM

- Atendimento ao usuário;
- Auxílio na localização do material bibliográfico;
- Divulgação e apresentação da biblioteca, através de reuniões e palestras;
- Empréstimo / Devolução e Renovação de material bibliográfico;
- Levantamento bibliográfico (catálogos, CD-ROM);
- Orientação quanto ao acesso a bases de dados, Portal da Informação da UFPR;
- Atendimento ao uso de normas;
- Reserva de material;
- Cadastro de novos usuários;
- Renovação do cadastro de usuários;
- Divulgação de novas aquisições.

3.2.4 Instalações Físicas

A biblioteca do CEM ocupa um espaço físico de 85m², destinados ao acervo, consulta local, coleção de periódicos, empréstimo e circulação.

3.2.5 Recursos Tecnológicos

A biblioteca dispõe:

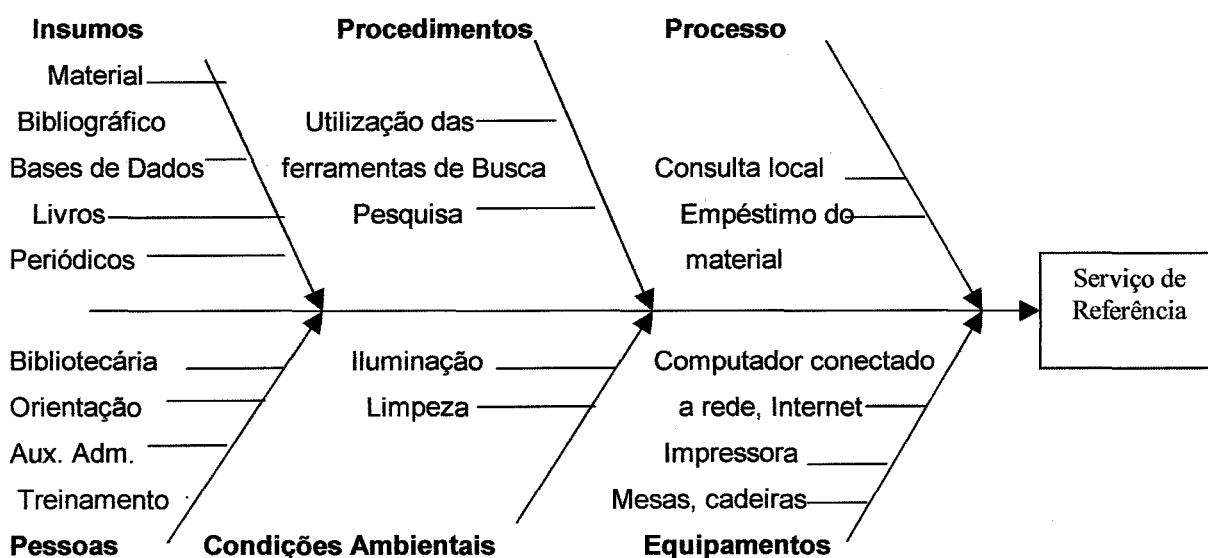
- 1 computadores com impressora Deskjet de uso interno, destinados as atividades de preparo técnico;
- 1 computador, com impressora 40 colunas para o empréstimo, cadastro dos usuários, entre outros;
- 1 computador, com impressora a disposição dos usuários, para consultas e pesquisas bibliográficas

3.2.6 Usuários Cadastrados na Biblioteca

A biblioteca tem cadastrado: 142 alunos de graduação, 20 alunos de pós-graduação, 16 professores, 24 técnicos administrativos e 23 outros, que são colaboradores conveniados ao CEM/UFPR, somando 225 usuários.

Ressalta-se que a Biblioteca do CEM atende também a comunidade local de Pontal do Paraná, da qual não existe cadastro, pois a mesma não utiliza o serviço de empréstimo domiciliar.

3.2.7 Representação do Serviço de Referência por meio de um diagrama de causa e efeito.



4 DIAGNÓSTICO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM

Para garantir a qualidade da pesquisa foi necessário ouvir a opinião dos usuários sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM, através de um questionário com perguntas objetivas.

Os sujeitos desta pesquisa são os usuários da Biblioteca do CEM/UFPR, divididos da seguinte forma: 142 alunos de graduação, 20 alunos de pós-graduação, 16 professores, 24 funcionários e 23 outros.

A amostra foi feita em 100% dos usuários, como mostra a Tabela 1:

TABELA 1 – CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

CATEGORIA DE USUÁRIOS	Devolvidos	%	Não Devolvidos	%	Total	%
Graduação	121	67,2	21	46,7	142	63,1
Pós-graduação	16	8,9	4	8,9	20	8,9
Professor	12	6,7	4	8,9	16	7,1
Funcionário	13	7,2	11	24,4	24	10,6
Outros	18	10,0	5	11,1	23	10,7
Total	180	80,0	45	20,0	225	100,0

A população real de usuários foi feita com 180 usuários, o que representa 80,0% do universo total de usuários potenciais da Biblioteca. Considerado ainda que 45 questionários (20,0%) não retornaram.

A maior parte de usuários da amostra foi composta por alunos graduação (67,2%), seguidos de outros (10,0%), alunos de pós-graduação (8,9%), funcionários (7,2%) e professores (6,7%).

A opção outros foi incluída na pesquisa porque a Biblioteca atende também aos colaboradores de convênios do CEM/UFPR.

Apesar do Centro não ter curso de pós-graduação na área, a Biblioteca atende aos usuários da pós-graduação de áreas afins como: Ciências Biológicas, Ciências da Terra, Educação, entre outras, justificando assim a presença dos mesmos na pesquisa.

A Biblioteca do CEM é freqüentada basicamente por alunos de graduação, já que o acervo é totalmente voltado para esta área.

A maior frequência foi 52,8% semanal, seguida de 20,6% diária, 15,0% esporádica e 11, 7% mensal, como consta na tabela 2:

TABELA 2 – FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS NA BIBLIOTECA

CATEGORIA DE USUÁRIOS	Diária	Semanal	Mensal	Esporádica	Total
Graduação	34 28,1%	63 52,1%	9 7,4 %	15 12,4 %	121 100,0 %
Pós-graduação	0	8 50,0 %	5 31,3 %	3 18,8 %	16 100,0 %
Professor	2 16,7 %	10 83,3 %	0	0	12 100,0 %
Funcionário	1 7,7 %	3 23,1 %	5 38,5 %	4 30,8 %	13 100,0%
Outros	0	11 61,1 %	2 11,1 %	5 27,8 %	18 100,0%
Total	37 20,6 %	95 52,8 %	21 11,7 %	27 15,0%	180 100,0 %

Os usuários foram questionados a respeito de “estarem satisfeitos com os serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM”. A maioria respondeu sim, com 158 respostas, equivalendo a 87,8%. Os usuários não satisfeitos somaram um total de 22 respostas (12,2%). De acordo com a tabela 3.

TABELA 3 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM

Categoria de usuários	“Está satisfeito com os serviços oferecidos pela Biblioteca”		
	SIM	NÃO	TOTAL
Graduação	101 83,5 %	20 16,5 %	121 100,0 %
Pós-graduação	15 93,8 %	1 6,3 %	16 100,0 %
Professor	12 100,0 %		12 100,0 %
Funcionário	13 100,0 %		13 100,0 %
Outros	17 94,4 %	1 5,6 %	18 100,0 %
TOTAL	158 87,8 %	22 12,2 %	180 100,0 %

As tabelas 4 a 18 mostram quais os serviços oferecidos pela Biblioteca que mais agradam aos usuários, considerou-se a hierarquia dos tópicos a seguir:

1 = Excelente, 2 = Ótimo, 3 = Bom, 4 = Regular e 5 = Ruim.

Tais tópicos foram analisados, sob a ótica do usuário.

TABELA 4 – SERVIÇO OFERECIDO – ATENDIMENTO

Categorias de Usuários	Atendimento			
	Excelente	Ótimo	Bom	Total
Graduação	64	38	19	121
	52,9%	31,4%	15,7%	100,0%
Pós-graduação	4	12		16
	25,0%	75,0%		100,0%
Professor	12			12
	100,0%			100,0%
Funcionário	8	4	1	13
	61,5%	30,8%	7,7%	100,0%
Outros	18			18
	100,0%			100,0%
Total	106	54	20	180
	58,9%	30,0%	11,1%	100,0%

TABELA 5 – SERVIÇO OFERECIDO – FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES DESEJADAS E CORRETAS

Categorias de Usuários	Fornecimento de informações desejadas e corretas				
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Total
Graduação	35	64	20	2	121
	28,9%	52,9%	16,5%	1,7%	100,0%
Pós-graduação	3	8	5		16
	18,8%	50,0%	31,3%		100,0%
Professor	10	1	1		12
	83,3%	8,3%	8,3%		100,0%
Funcionário	7	4	2		13
	53,8%	30,8%	15,4%		100,0%
Outros	13	5			18
	72,2%	27,8%			100,0%
Total	68	82	28	2	180
	37,8%	45,6%	15,6%	1,1%	100,0%

TABELA 6 – SERVIÇO OFERECIDO - RÁPIDA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Categorias de Usuários	Rápida Solução de Problemas				
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Total
Graduação	35 28,9%	51 42,1%	26 21,5%	9 7,4%	121 100,0%
Pós-graduação	5 31,3%	10 62,5%	1 6,3%		16 100,0%
Professor	5 41,7%	7 58,3%			12 100,0%
Funcionário	6 46,2%	3 23,1%	4 30,8%		13 100,0%
Outros	14 77,8%	4 22,2%			18 100,0%
Total	65 36,1%	75 41,7%	31 17,2%	9 5,0%	180 100,0%

TABELA 7 – SERVIÇO OFERECIDO – FACILIDADE DE CONTATO

Categorias de Usuários	Facilidade de Contato					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	24 19,8%	42 34,7%	37 30,6%	12 9,9%	6 9,9%	121 100,0%
Pós-graduação	8 50,0%	4 25,0%	3 18,8%	1 6,3%		16 100,0%
Professor	8 66,7%	2 16,7%	1 8,3%			12 100,0%
Funcionário	6 46,2%	5 38,5%	2 15,4%			13 100,0%
Outros	15 83,3%	1 5,6%	2 11,1%			18 100,0%
Total	61 33,9%	54 30,0%	46 25,6%	13 7,2%	6 3,3%	180 100,0%

**TABELA 8 – SERVIÇO OFERECIDO – ORIENTAÇÃO E ASSISTÊNCIA
IMEDIATA AO USUÁRIO**

Categorias de Usuários	Orientação e Assistência ao Usuário					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	51 42,1%	44 36,4%	21 17,4%	4 3,3%	1 0,8%	121 100,0%
Pós-graduação	5 31,3%	9 56,3%	2 12,5%			16 100,0%
Professor	7 58,3%	5 41,7%				12 100,0%
Funcionário	8 61,5%	2 15,4%	3 23,1%			13 100,0%
Outros	11 61,1%	6 33,3%	1 5,6%			18 100,0%
Total	82 45,7%	66 36,7%	27 15,0%	4 2,2%	1 0,6%	180 100,0%

**TABELA 9 – SERVIÇO OFERECIDO – TREINAMENTO SOBRE COMO USAR
OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA**

Categorias de Usuários	Treinamento sobre como usar os Serviços da Biblioteca					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	30 24,8%	48 39,7%	34 28,1%	4 3,3%	5 4,1%	121 100,0%
Pós-graduação	6 37,5%	4 25,0%	6 37,5%			16 100,0%
Professor	6 50,0%	5 41,7%	1 8,3%			12 100,0%
Funcionário	9 69,2%	1 7,7%	3 23,1%			13 100,0%
Outros	12 66,7%	6 33,3%				18 100,0%
Total	63 35,0%	64 35,6%	44 24,4%	4 2,2%	5 2,8%	180 100,0%

TABELA 10 – FACILIDADES DE ACESSO A OUTRAS BIBLIOTECAS DA UFPR

Categorias de Usuários	Facilidades de Acesso a outra Bibliotecas da UFPR					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	11 9,1%	32 26,4%	35 28,9%	28 23,1%	15 12,4%	121 100,0%
Pós-graduação	3 18,8%	4 25,0%	6 37,5%	2 12,5%	1 6,3%	16 100,0%
Professor	2 16,7%	4 33,3%	3 25,0%	3 25,0%		12 100,0%
Funcionário	8 61,5%	2 15,4%	1 7,7%		2 15,4%	13 100,0%
Outros	9 50,0%	4 22,2%	3 16,7%	2 11,1%		18 100,0%
Total	33 18,3%	46 25,6%	48 26,7%	35 19,4%	18 10,0%	180 100,0%

TABELA 11 – FONTES DE REFERÊNCIAS

Categorias de Usuários	Fontes de Referências					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	19 15,7%	29 24,0%	50 41,3%	17 14,0%	6 5,0%	121 100,0%
Pós-graduação	6 37,5%	1 6,3%	7 43,8%	2 12,5%		16 100,0%
Professor	1 8,3%	4 33,3%	4 33,3%	3 25,0%		12 100,0%
Funcionário	7 53,8%	2 15,4%	2 15,4%		2 15,4%	13 100,0%
Outros	7 38,9%		6 33,3%	5 27,8%		18 100,0%
Total	40 22,2%	36 20,0%	69 38,3%	27 15,0%	8 4,4%	180 100,0%

TABELA 12 – FACILIDADE DE ACESSO AO ACERVO

Categorias de Usuários	Orientação e Assistência ao Usuário				
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Total
Graduação	34 28,1%	46 38,0%	38 31,4%	3 2,5%	121 100,0%
Pós-graduação	7 43,8%	5 31,3%	4 25,0%		16 100,0%
Professor	7 58,3%	5 41,7%			12 100,0%
Funcionário	8 61,5%	3 23,1%	2 15,4%		13 100,0%
Outros	12 66,7%	4 22,2%	2 11,1%		18 100,0%
Total	68 37,8%	63 35,0%	46 25,6%	3 1,7%	180 100,0%

TABELA 13 – NORMAS E REGULAMENTOS

Categorias de Usuários	Normas e Regulamentos					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	11 9,1%	31 25,6%	53 43,8%	16 13,2%	10 8,3%	121 100,0%
Pós-graduação	3 18,8%	5 31,3%	6 37,5%	2 12,5%		16 100,0%
Professor	8 66,7%	3 25,0%	1 8,3%			12 100,0%
Funcionário	4 30,8%	6 46,2%	2 15,4%	1 7,7%		13 100,0%
Outros	9 50,0%	5 27,8%	4 22,2%			18 100,0%
Total	35 19,4%	50 27,8%	66 36,7%	19 10,6%	10 5,6%	180 100,0%

TABELA 14 – INSTALAÇÕES FÍSICAS E AMBIENTES

Categorias de Usuários	Instalações Físicas e Ambiente					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	11 9,1%	17 14,0%	56 46,3%	32 26,4%	5 4,1%	121 100,0%
Pós-graduação	1 6,3%	2 12,5%	12 75,0%	1 6,3		16 100,0%
Professor	3 25,0%	1 8,3%	2 16,7%	4 33,3	2 16,7%	12 100,0%
Funcionário	5 38,5%	3 23,1%	4 30,8%	1 7,7		13 100,0%
Outros	5 27,8%	4 22,2%	4 22,2%	5 27,8		18 100,0%
Total	25 13,9%	27 15,0%	78 43,3%	43 23,9%	7 3,9%	180 100,0%

TABELA 15 – EMPRÉSTIMO INFORMATIZADO

Categorias de Usuários	Empréstimo Informatizado					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	55 45,8%	41 34,2%	20 16,7%	3 2,5%	1 0,8%	121 100,0%
Pós-graduação	5 31,3%	7 43,8%	4 25,0%			16 100,0%
Professor	5 41,7%	6 50,0%	1 8,3%			12 100,0%
Funcionário	6 46,2%	5 38,5%		1 7,7%	1 7,7%	13 100,0%
Outros	13 72,2%	4 22,2%	1 5,6%			18 100,0%
Total	84 46,9%	63 35,2%	26 14,5%	4 2,2%	2 1,1%	180 100,0%

TABELA 16 – ACERVO ADEQUADO ÀS NECESSIDADES DO CURSO

Categorias de Usuários	Acervo Adequado às necessidades do Curso					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	6 5,0%	6 5,0%	44 36,4%	40 33,1%	25 20,7%	121 100,0%
Pós-graduação	2 12,5%	5 31,3%	6 37,5%	2 12,5%	1 6,3%	16 100,0%
Professor	1 8,3%		3 25,0%	1 8,3%	7 58,3%	12 100,0%
Funcionário	3 23,1%	1 7,7%	6 46,2%	1 7,7%	2 15,4%	13 100,0%
Outros	4 22,2%	4 22,2%	5 27,8%	3 16,7%	2 11,1%	18 100,0%
Total	16 8,9%	16 8,9%	64 35,6%	47 26,1%	37 20,6%	180 100,0%

TABELA 17 – ORGANIZAÇÃO DO ACERVO NAS ESTANTES

Categorias de Usuários	Organização do Acervo nas Estantes					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	32 26,4%	45 37,2%	37 30,6%	5 4,1%	2 1,7%	121 100,0%
Pós-graduação	2 12,5%	6 37,5%	7 43,8%	1 6,3%		16 100,0%
Professor	3 25,0%	4 33,3%	5 41,7%			12 100,0%
Funcionário	5 38,5%	4 30,8%	3 23,1%		1 7,7%	13 100,0%
Outros	12 66,7%	1 5,6%	5 27,8%			18 100,0%
Total	54 30,0%	60 33,3%	57 31,7%	6 3,3%	3 1,7%	180 100,0%

TABELA 18 – HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Categorias de Usuários	Horário de Atendimento					
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Total
Graduação	6 5,0%	17 14,0%	55 45,5%	23 19,0%	20 16,5%	121 100,0%
Pós-graduação	2 12,5%	6 37,5%	7 43,8%	1 6,3%		16 100,0%
Professor	2 16,7%	2 16,7%	5 41,7%	3 25,0%		12 100,0%
Funcionário	5 38,5%	6 46,2%	1 7,7%	1 7,7%		13 100,0%
Outros	12 66,7%	1 5,6%	5 27,8%			18 100,0%
Total	27 15,0%	32 17,8%	73 40,6%	28 15,6%	20 11,1%	180 100,0%

A tabela 4 mostra os resultados quanto ao atendimento, as respostas se concentraram em excelente, com 106 respostas (58,9%), ótimo com 54 respostas (30,0%) e bom com 20 respostas (11,1%).

Quanto ao fornecimento de informações desejadas e corretas a maioria acha o serviço ótimo, com os seguintes percentuais: 37,% excelente, 45,6% ótimo, 15,6% bom e 1,1% ruim, de acordo com a tabela 5.

Na consulta sobre ouvir e resolver reclamações, tabela 6, o maior índice foi ótimo, com 75 respostas (41,7%), seguido de excelente com 65 (36,1%), bom com 31 (17,2) e regular com 9 (5,0%).

A facilidade de contato oferecida pela Biblioteca, tabela 7, classificou-se como excelente 61 indicações (33,9%),ótima com 54 (30,0%), bom com 46 (25,6%), regular com 13 (7,2%) e ruim por 6 (3,3%) dos usuários.

No segmento orientação e assistência imediata ao usuário, tabela 8, a maioria das respostas concentrou-se em excelente, com 45,6%, seguido de ótimo com 36,7%, bom com 15,0%, regular 2,2% e ruim com 0,6%.

Na tabela 9 estão expostos os resultados do serviço treinamento aos usuários sobre como usar a Biblioteca, com o percentual de ótimo com 35,6%, excelente 35,0%, bom 24,4%, ruim 2,8% e regular 2,2%.

Indicando assim a necessidade de treinamento contínuo, o que é fundamental para o desenvolvimento da qualidade.

No indicador facilidade de acesso a outras bibliotecas da UFPR, tabela 10, os usuários indicaram o serviço como bom 26,7%, seguido de ótimo com 25,6%, regular 19,4%, excelente com 18,3% e ruim 10,0% das respostas.

Quando questionados sobre as fontes de referências disponíveis na Biblioteca, tabela 11, a maioria (38,3%) classificou como bom, seguido de excelente com (22,2%), ótimo (20,0%), regular (15,0%) e ruim com (4,4%).

Outro aspecto enfocado foi a facilidade de acesso ao acervo, tabela 12, para 37,8% dos usuários o serviço é excelente, 35,0% acham ótimo, 25,6% bom, o índice 1,7% regular, vem de alunos de graduação.

Quanto às normas e regulamentos, tabela 13, confirma o resultado do item anterior, pois 27,8% acham o serviço ótimo, 36,7% bom, 19,4% excelente, 10,6 regular e 5,6% indicado novamente por alunos de graduação, acham as normas ruins, alegam que o valor da multa é muito alto.

As instalações físicas e ambientes também foram questionadas na tabela 14, onde 43,3% responderam bom, 23,9% regular, 15,0% ótimo, 13,9% excelente e 3,9% ruim.

Em relação ao empréstimo informatizado, verificado na tabela 15, 46,9% classificaram o serviço como excelente 35,2% ótimo, 14,5% bom, 2,2% regular e 1,1% ruim.

Conforme a tabela 16, acervo adequado às necessidades do curso, verificou-se um percentual de 35,6% para o indicador bom, 26,1% regular, 20,6% ruim, 8,9% igualmente para excelente e ótimo.

Alguns usuários fizeram algumas observações, tais como a desatualização do material bibliográfico na área, número reduzido de exemplares e a falta de bibliografia em língua portuguesa. Entende-se que os alunos do curso de Ciências do Mar têm pouco domínio da língua inglesa, predominante nas publicações da área, o que os impede de ter acesso ao material adquirido pela biblioteca.

A organização do acervo nas estantes, tabela 17, foi classificada com 33,3% ótimo, 31,7% bom, 30,0% excelente, 3,3% regular e 1,7% ruim. O índice

ruim mais uma vez foi apontado pelos alunos de graduação, o que demonstra a necessidade de orientação de como localizar o material nas estantes.

Lembrando que o material bibliográfico está arranjado de forma mais acessível possível, oferecendo aos seus usuários rápida recuperação da informação.

O horário da biblioteca deve ser compatível com a demanda, de nada adianta a biblioteca estar aberta sem que antes se verifiquem quais os horários em que ocorre maior utilização dos seus serviços.

Enfatizando este posicionamento da administração da biblioteca o segmento horário foi pesquisado na tabela 18, onde 40,6% dos usuários classificaram o serviço bom, 17,8% ótimo, 15,6% regular, 15,0% excelente e 11,1% ruim.

Ressaltando os objetivos da pesquisa muitos alunos de graduação, responsáveis pelo índice ruim, aproveitaram para sugerir que a biblioteca atenda das 8:00 às 18:00h, ininterruptamente.

No sentido de viabilizar uma participação mais ativa dos respondentes nos questionários, foi deixado um item em aberto no final, o qual poderia ser completado com outros indicadores que fossem considerados importantes para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca do CEM.

As tabelas 19 e 20 mostram os percentuais de respostas neste item.

TABELA 19 – FREQUÊNCIA DE INDICADORES PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CEM.

Categorias de usuários	Frequência de Sugestões de Indicadores de Melhoria da Qualidade					
	Responderam	%	Não Responderam	%	Total	%
Graduação	94	77,68	27	22,32	121	100,0
Pós-graduação	12	75,0	4	25,0	16	100,0
Professor	6	50,0	6	50,0	12	100,0
Funcionário	5	38,46	8	61,54	13	100,0
Outros	13	72,2	5	27,80	18	100,0
Total	130	72,2	50	27,80	180	100,0

TABELA 20 – SUGESTÕES PARA MELHORAR OS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CEM

Sugestões para melhorar os serviços da Biblioteca do CEM	Categorias de Usuários					
	Graduação	Pós-graduação	Professor	Funcionário	Outros	Total
Ampliação do Acervo	46 48,9%	6 50,0%	6 100,0%	1 20,0%	6 46,2%	65 50,0%
Ampliação do horário de atendimento	26 27,7%	2 16,7%			2 15,4%	30 23,1%
Treinamento sobre como usar a Biblioteca	12 12,8%	2 16,7%			2 15,4	16 12,3%
Atendimento	6 6,4%			1 20,0%	1 7,7%	8 6,2%
Mais computadores ligados à internet para consulta	4 4,3%	2 16,7%		3 60,0%	2 15,4%	11 8,5%
Total	94 100,0%	12 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	130 100,0%

Verifica-se na tabela 19 que somente 130 usuários (72,2%) sugeriram indicadores para melhoria dos serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM, sendo 77,68% alunos de graduação, 75,0% alunos de pós-graduação, 72,2% outros, 50,0 professores e 38,46% funcionários.

Dos indicadores para melhoria da qualidade sugeridos pelos usuários, classificaram-se: 50,0% para ampliação do acervo, 23,1% ampliação do horário de atendimento, 12,3% para treinamento sobre como usar a biblioteca e seus serviços, 8,5% aquisição de mais computadores ligados à internet para consulta, e 6,2% para melhoria do atendimento.

A ampliação do acervo sugerida pelos usuários como o indicador mais relevante para a melhoria da qualidade também foi verificado nas tabelas, seguido da ampliação do horário de funcionamento da biblioteca.

No indicador atendimento, as opiniões são difusas, pois na tabela 4, o índice de excelência neste serviço é de 58,9%, o maior índice de satisfação de todos os serviços oferecidos pela biblioteca.

A pesquisa indica que os problemas detectados na Biblioteca estão relacionados ao acervo, horário, treinamento, atendimento e a falta de computadores.

5 ANÁLISE DOS PROBLEMAS ENCONTRADOS UTILIZANDO O DIAGRAMA DE PARETO

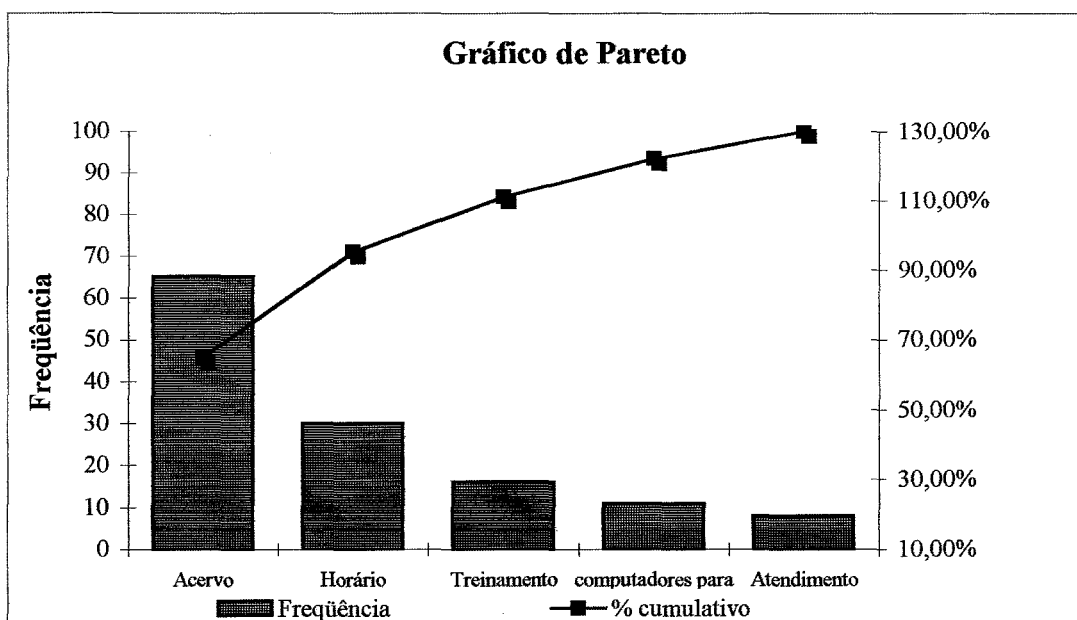
O Gráfico de Pareto visa a eficiência da solução de problemas, requer, basicamente que ataquemos somente os pontos vitais.

Entretanto, se houver um item que parece ter uma importância relativa pequena, mas que pode ser resolvido através de uma medida simples, ele deve ser atacado, pois servirá como exemplo de solução eficiente de problema, e a experiência, as informações e a elevação do moral obtida por meio dele serão de grande valia para futuras soluções de problemas. (KUMME,H., 1993).

Para visualizar as causas vitais que deverão ser bloqueadas para que a meta de melhoria possa ser atingida, Diagrama de Pareto, como segue:

TABELA 21 – PLANILHA DE DADOS PARA O DIAGRAMA DE PARETO

Indicadores	Quantidade	Total Acumulado
Acervo	65	65
Horário	30	95
Treinamento	16	111
Computadores para pesquisa	11	122
Atendimento	8	130
Total	130	—



6 PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA DO CEM: 5W1H

A etapa de planejamento de melhorias consiste no estabelecimento de um plano de ação (sobre os meios), que é um conjunto de contramedidas com o objetivo de bloquear as causas vitais.

As ações que lidam com efeitos (resultados) e as ações adotadas para se evitar que as causas do problema não venham a ocorrer novamente devem ser bem diferenciadas. Se produzirmos um produto defeituoso, temos de consertá-lo e mesmo que o conserto seja bem sucedido, nada impede que o mesmo defeito surja novamente. A melhor maneira de resolver um problema é evitar que ocorra novamente com as medidas que eliminem o que o produz. (STEINER NETO, P.J. 2001).

Para cada contramedida constante do plano de ação, deverá ser definido o “5W1H”:

Atendimento – 5W1H

“WHAT” O que deve ser feito:

Melhoria do atendimento.

“WHEN” Quando será feito:

No mês de agosto de 2004.

“WHO” Quem fará:

Todos os funcionários da Biblioteca do CEM/UFPR.

O treinamento deve ser direcionado a todos os funcionários, recomenda GARCIA, J.F. (1994, p. 179) “...qualificação profissional não deve ficar restrita ao corpo gerencial; é fundamental que seja acessível a todos os níveis da organização”.

“WHERE” Onde será feito:

Na Biblioteca do CEM/UFPR.

“WHY” Por que será feito:

Para melhor atender as necessidades e expectativas dos usuários.

“HOW” Como será feito:

Através de um programa de conscientização da importância do bom atendimento ao usuário, cursos de aperfeiçoamento e qualificação realizados através da PRHAE/UFPR.

Ampliação dos computadores para pesquisa – 5W1H

“WHAT” O que deve ser feito:

Aquisição de computadores destinados a pesquisa bibliográfica.

“WHEN” Quando será feito:

No segundo semestre letivo de 2004.

“WHO” Quem fará:

Administração da Biblioteca e o diretor do CEM/UFPR.

“WHERE” Onde será feito:

No CEM/UFPR.

“WHY” Por que será feito:

Para garantir maior divulgação e a visibilidade do acervo e produção científica da UFPR.

Ferramentas poderosas permitem que os designers sejam mais criativos, os computadores são capazes de executar o trabalho mecânico; os seres humanos devem executar exclusivamente o trabalho humano (OLIVEIRA, J.F., 2002).

“HOW” Como será feito:

Através do apoio de empresas ou outras instituições, oferecendo alguma facilidade no uso da Biblioteca, em contrapartida.

Treinamento para os usuário – 5W1H

“WHAT” O que deve ser feito:

Treinamento para os usuários sobre como usar a Biblioteca.

“WHEN” Quando será feito:

No segundo semestre letivo de 2004.

“WHO” Quem fará:

Funcionários da Biblioteca e usuários.

“WHERE” Onde será feito:

Na Biblioteca do CEM/UFPR.

“WHY” Por que será feito:

Para melhor atender os usuários em pesquisas nas bases de dados on line, no uso dos catálogos e normas da UFPR.

Além de reciclar, o treinamento propicia a harmonia entre os funcionários e usuários, fator importante para o ambiente na biblioteca e determinante para o desenvolvimento de uma cultura voltada à qualidade.

“HOW” Como será feito:

Através de palestras sobre os serviços e produtos da Biblioteca do CEM/UFPR.

Ampliação do horário de atendimento – 5W1H

“WHAT” O que deve ser feito:

Ampliação do horário de atendimento da Biblioteca do CEM/UFPR.

“WHEN” Quando será feito:

A partir de 02 de agosto de 2004.

“WHO” Quem fará:

Funcionários da Biblioteca e do CEM/UFPR.

“WHERE” Onde será feito:

Na Biblioteca do CEM/UFPR.

“WHY” Por que será feito:

Para que os usuários tenham continuidade e a mesma qualidade em todo o período de atendimento.

“HOW” Como será feito:

Através de remanejamento dos funcionários a direção do CEM/UFPR cederá um funcionário do quadro efetivo que atenderá a biblioteca no horário das 12:00 às 14:00h., colaborando para que a mesma mantenha-se aberta ininterruptamente.

Ampliação do acervo – 5W1H

“WHAT” O que deve ser feito:

Ampliação do acervo da Biblioteca do CEM/UFPR.

“WHEN” Quando será feito:

No segundo semestre letivo de 2004.

“WHO” Quem fará:

Administração da Biblioteca, Departamento técnico e seção de aquisição do Sistema de Bibliotecas, coordenação do Curso de Ciências do Mar e Direção do CEM/UFPR.

“WHERE” Onde será feito:

No Departamento técnico e seção de aquisição do Sistema de Bibliotecas da UFPR.

“WHY” Por que será feito:

Para que a Biblioteca do CEM/UFPR mantenha seu acervo atualizado e em consistência com a demanda dos usuários.

“HOW” Como será feito:

Através de recursos captados na própria Instituição, recursos captados pelos projetos apresentados a agências de fomento, conforme editais, intercâmbio de livros através da Editora da UFPR.

Para reforçar estas ações, vale ressaltar alguns princípios básicos para o bom relacionamento com o cliente sugerido por PILARES, N.C. (1989):

- Ser conscientemente cortês;
- Dar boas-vindas;

- Atender de imediato;
- Dar boas-vindas;
- Atender de imediato;
- Mostrar boa vontade;
- Dispensar atenção ao cliente;
- Agir com rapidez;
- Prestar orientação segura;
- Não dar ordens;
- Chamar um chefe, em casos especiais;
- Evitar atitudes negativas;
- Falar a verdade;
- Dar atenção às reclamações;
- Agir como um bom cartão de visita;
- Cuidados pessoais no ambiente de trabalho.

7 CONCLUSÃO

A pesquisa se propôs a estudar e promover a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM/UFPR.

Para tanto primeiramente foram identificados os serviços oferecidos pela biblioteca, as instalações físicas e os recursos disponíveis pela mesma.

A satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pela biblioteca foi abordada detalhadamente, através do questionário aplicado.

Os resultados evidenciaram que os principais obstáculos para a melhoria da qualidade nos serviços oferecidos pela Biblioteca são os seguintes:

- O acervo (desatualizado em número reduzido);
- O horário de atendimento insuficiente;
- A falta de treinamento para os usuários sobre como usar a biblioteca;
- O atendimento;
- O número reduzido de computadores para pesquisa bibliográfica.

Ressaltando que a satisfação do usuário está diretamente ligada à qualidade dos serviços, mais particularmente ao atendimento. Pelo que se pode perceber, quando a qualidade depende apenas dos funcionários da biblioteca, os índices de satisfação são altos.

Apesar dos obstáculos expostos acima o atendimento educado e gentil é um ponto forte da biblioteca. Ficou claro também que os recursos humanos, enquanto elementos fundamentais na prestação de serviços e interfaces com o público na biblioteca, são minuciosamente observados pelos usuários. Daí a importância de investir em treinamento e qualificação, buscando obter uma equipe eficiente e capacitada.

Ficou evidente que para o usuário, que os funcionários são a própria instituição. Dessa forma, quanto melhor for a relação estabelecida com os mesmos, maior será a garantia de que a instituição estará cumprindo sua missão.

A pesquisa mostrou ainda que os usuários estão satisfeitos com o serviço de empréstimo informatizado, reconhecendo assim o grande avanço conquistado pelas Bibliotecas da UFPR, para melhor atendê-los.

Concluindo tais resultados funcionaram no sentido de apontar caminhos para a melhoria dos serviços, através deste diagnóstico a administração da biblioteca montou um plano de ação 5W1H, para minimizar suas deficiências, garantindo assim que os problemas não ocorram novamente.

Novos estudos devem ser feitos para implantar manuais de procedimentos referentes às diversas rotinas de trabalho na Biblioteca, continuando o trabalho de implantação da filosofia da qualidade na Instituição.

REFERÊNCIAS

- ALVES, A.R.; TAMAYO, A. (1993). Sistema de avaliação do treinamento da Telebrás – SAT. **Rev. Adm.**, São Paulo, v. 28, n. 4, p. 73-80.
- BUTTERWICK, N.B. (1993). Total quality management in the library. **Library Management**, [S.l.], v. 14, n. 3, p. 28-31.
- CAMPOS, V.F. (1992). **TQC: Controle de Qualidade Total** (no estilo japonês). Belo Horizonte: Escola de Engenharia da UFMG. 220p.
- CARVALHO, A.O. (1976). Biblioteca universitária: estudo de caso. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 5, n. 2, p. 117-127.
- FIGUEIREDO, N.M. (1984). O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76.
- GARCIA, J.F. (1994). T&D mobilizando a organização para a qualidade. In: BOOG, G.G. (Coord.). **Manual de treinamento e desenvolvimento**. São Paulo: Makron Books. p. 165-192.
- KUME, H. (1993). **Métodos estatísticos para melhoria da qualidade**. São Paulo: Gente. 241p.
- LOBOS, J. (1993). **Encantando o cliente: externo e interno**. 8. Ed. São Paulo. 271 p.
- LOVELOCK, C.H. (1995). **Product plus: produto + serviço = vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books. 476 p.
- _____; WRIGHT, L. (2001). **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva. 416 p.
- MARCONDES, C.H. (1997). **Automação de bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV. 5p.
- MEY, E.S.A. (1995). **Introdução à catalogação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros. p. 2-5.
- MEZOMO, J.C. (1994). **Gestão da qualidade na escola: princípios básicos**. São Paulo: Érica. p. 139-200.

OLIVEIRA, J.F. (2002). **Sistemas de informação: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico**. 2. Ed. São Paulo: Érica. p. 220-233.

PILARES, N.C. (1989). **Atendimento ao cliente: o recurso esquecido**. São Paulo: Nobel. 87p.

RAMOS, M.E.M. (1999). Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses. In: _____. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG. p. 11-43.

RASERA, S.M.C.; BÁGGIO, T.B. (2004). **Informatização do serviço de empréstimo das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná**. 55 f. Monografia (Especialização em Gestão da Informação e Inovações Tecnológicas) – Faculdade Internacional de Curitiba.

ROSETTO, M. [1998]. **Uso do Protocolo Z39.50 para recuperação de informação em redes eletrônicas**. [S.l.: s.n.].

SANTOS, L.C. (2000). **Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicações em uma biblioteca**. Florianópolis. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

_____. (2003). Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília. p. 85-94.

SILVA, E.L.; CUNHA, M.V. (2002). A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82.

STEINER NETO, P.J. (2001). **Análise de problemas e decisão gerencial**. Curitiba: UFPR: CNI: SENAI. 57 p.

VERGUEIRO, W. (1997). A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18. São Luiz, MA. **Anais...** São Luiz, MA: Collecta. 1 Disquete 3 ½.

ANEXO

Curitiba, 01 de junho de 2004

Sr. (a) Usuário (a):

Estou realizando uma pesquisa sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do Centro de Estudos do Mar, da Universidade Federal do Paraná, com o objetivo de levantar informações sobre as necessidades e expectativas dos usuários.

Este projeto será apresentado como requisito à obtenção do grau de Especialista, pelo Curso de Pós-Graduação em Gestão da Qualidade e Produtividade, do Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, desta Universidade.

Solicito a sua colaboração no sentido de responder ao questionário em anexo e devolvê-lo no balcão de empréstimo da biblioteca.

Desde já agradeço pela atenção e coloco-me a disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

2004 JUN 01

Atenciosamente,
Mariluci Zanela

Categoria de usuários:

- () Aluno de graduação.
 () Aluno de Pós-graduação.
 () Professor
 () Funcionário
 () Outros:

Qual a frequência com que você vai a biblioteca do CEM/UFPR?

- () Diária () Semanal () Mensal () Esporádica () Não frequenta a biblioteca

Você está satisfeito com os serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM/UFPR?

- () Sim () Não

Para a coluna dos serviços oferecido utilize:

1 = Excelente 2 = Ótimo 3 = Bom 4 = Regular 5 = Ruim

Item	Serviço oferecido
Atendimento dos funcionários (educação, cortesia, simpatia, imagem)	
Fornecimento de informações desejadas e corretas	
Rápida solução de problemas (ouvir e resolver reclamações)	
Facilidade de contato (telefone, email)	
Orientação e assistência imediata ao usuário	
Treinamento sobre como usar os serviços da biblioteca	
Facilidade de acesso a outras bibliotecas da UFPR	
Fontes de referências (dicionários, enciclopédias, índices, bases de dados)	
Facilidade de acesso ao acervo	
Normas e regulamentos	
Instalações físicas e ambientes	
Empréstimo informatizado	
Acervo adequado às necessidades dos cursos	
Organização do acervo nas estantes	
Horário de atendimento da biblioteca do CEM/UFPR	

O que você acha mais importante (imprescindível) para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do CEM/UFPR:
